Interventions de dépannage et niveau d'urgence

Interventions relevant de l'urgence 1:

Débouchage des canalisations d'évacuation complètement obstruées
Panne totale d'électricité dans le logement
Fuite de gaz
Grosse fuite d'eau pouvant générer rapidement des dégâts
Dysfonctionnement total de la serrure palière (hors perte de clef).

Interventions relevant de l'urgence 2 :

Autre fuite d'eau ne relevant pas de l'urgence 1
Bouchage partiel des canalisations d'évacuation et siphon sauf WC
Panne partielle d'électricité affectant la moitié du logement (cas de logements équipés de 2 disjoncteurs divisionnaires différentiels 30 mA)
Panne de production d'eau chaude du cumulus électrique.

Interventions relevant de l'urgence 3 :

Le reste des dysfonctionnements ne relevant pas des deux premières urgences.

Pour les interventions de cette troisième catégorie, les délais d'intervention pourront être portés à deux semaines, avec votre accord.

Tous les appels sont reçus et enregistrés par la plateforme 24h sur 24 et 7jours sur 7. Cependant, seules les urgences de niveau 1 et 2 seront traitées les jours fériés et le WE par l'entreprise. Les autres demandes, seront traitées par l'entreprise dans les cinq jours à partir du premier jour ouvré suivant l'appel.

Contrôle qualité

Les associations de locataires et le Conseil d'Administration de votre Office ont souhaité que l'OPH31 s'engage dans une démarche qualité et de contrôle des prestations réalisées. C'est pourquoi des questionnaires vous seront systématiquement envoyés et remis pour recueillir votre avis sur le travail réalisé dans votre logement. **L'OPH-31 diligentera également, avec votre accord, des contrôles dans les logements**.

Ce fascicule a été réalisé avec le concours des trois associations de locataires, représentatives des locataires N'hésitez pas à les contacter pour leur faire part de vos remarques et de vos suggestions.

AFOC 31
Tel : 05 61 13 25 71

la cnl 31
Tel : 05 61 13 90 90

CLCV
CONSOMMATION LOGEMENT ET CADRE DE VIE
Citoyens au quotidien
Tel : 05 61 34 80 89

OPH 31
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT HAUTE-GARONNE

Le contrat d'entretien multiservices : mode d'emploi

Sommaire

- Présentation .....Page 2
- L'entretien annuel préventif .....Page 2 à 7
- Les dépannages .....Page 7
- Les trois niveaux d'urgence.....Page 8

.

Un seul numéro d'appel :

03 21 21 47 23

Pourquoi un contrat d'entretien multiservices ?

Toute intervention d'un technicien (plombier, électricien, menuisier etc.) coûte très cher. Ce coût dissuade beaucoup de locataires de faire appel aux services compétents. De ce fait, les réparations tardent, les équipements se dégradent et le prix de la réparation augmente. Pour éviter les frais et les tracas, votre bailleur et vos représentants élus (les trois associations de locataires que sont la CNL, l'AFOC et la CLCV) **ont décidé de souscrire à un Contrat d'Entretien Multiservices.**

Le principe est simple : chaque locataire paye chaque mois un contrat d'entretien calculé au plus juste. Ce contrat permet **:**

- **de bénéficier d'une visite annuelle où seront réglés, de façon curative et préventive les dysfonctionnements dans le logement,**
- **d'accéder, autant de fois que nécessaire dans l'année, à un service de réparation des désordres constatés.** Les délais d'intervention seront précisés et fixés selon les types de panne ou de gêne : de moins de 4 heures pour les fuites de gaz ou d'eau, les évacuations bouchées, à 5 jours pour des réparations non urgentes,
- **Une veille est installée pour répondre 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour les réclamations urgentes**. **Un seul numéro d'appel quelle que soit la panne observée dans le logement** : celui de la plateforme qui assure la prise en compte des appels 24 h sur 24.

Aucun supplément de facture ne sera réclamé en plus du prix du contrat mensuel, sauf bien sûr, en cas de dégradation manifestement volontaire ou de prestation non prévue dans le contrat.

L'entretien annuel préventif

Chaque année, l'entreprise prendra contact avec vous pour procéder au contrôle de tous les équipements de votre logement : plomberie, sanitaires, robinetterie, menuiserie, serrurerie, électricité etc. .
Il sera obligatoire de laisser pénétrer le technicien dans votre logement. Il constatera les désordres et/ou les dysfonctionnements et les réparera lors de la visite, ou lors d'un rendez-vous ultérieur s'il y a lieu. Il rendra compte à l'Office de ses constats et réparations.

Les associations de locataires contrôleront ces rapports deux fois par an.

Une enquête de satisfaction vous sera proposée pour vous permettre d'exprimer votre avis sur le sérieux et l'efficacité de cette visite d'entretien préventif.
On trouvera ci après la description sommaire des éléments contrôlés et ceux exclus du contrat.

OPH 31

Enquête de satisfaction sur la VISITE PREVENTIVE du contrat d'entretien multiservice

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT 31

Mme, Mr ou Mlle : .....
Résidence : ..... N° logement :
Adresse :

Ce document d'enquête vous a été remis par l'entreprise en charge de l'entretien périodique de votre logement dans le cadre de votre contrat d'entretien multiservice.
Il permet de vous exprimez sur la qualité des services qui vous sont dus.
Si vous le souhaitez, retournez l'Enquête de satisfaction à l'OPH 31 à l'adresse suivante

OPH 31
75, rue Saint Jean – BP 63102
31 121 BALMA CEDEX
05.62.73.56.00

Votre avis est important pour l'amélioration de nos services

Le technicien en charge de l'entretien annuel devra présenter sa carte professionnelle et remettre au locataire, en début de visite, une enquête de satisfaction.

Plomberie – sanitaire– Gaz –Cumulus - Radiateurs suite

Chauffe-eau électrique à accumulation - logements équipés de chauffe-eau électrique :

Vérification état externe de corrosion,
Vérification de la bonne fixation et stabilité des supports,
Entretien, **vérification** et **remplacement**, si besoin, du groupe de sécurité,
Vérification de la conduite d'écoulement soupape de sécurité,
Vérification capot de protection d'accès aux connexions électriques,
Vérification du bon fonctionnement du thermostat et **réglage** éventuel pour une consigne entre 55 et 60 °C,
Vérification et **entretien** avec mesure d'isolement, de résistance des éléments chauffants, réglage du thermostat (à 55°C) et **test** du thermostat de sécurité,
Vérification des connexions des conducteurs actifs et de la terre.

Réseaux de chauffage central

Entretien et **vérification** de l'ensemble des radiateurs, avec purge systématique des radiateurs.
Remplacement si absence des volants de manœuvre des robinetteries,
Vérification lors de la visite que l'installation fonctionne normalement,
Mesure du PH de l'eau de chauffage (méthode simplifiée au papier PH).

Les dépannages : les niveaux d'urgence

Chaque fois que le locataire **constate un dysfonctionnement, entre deux visites annuelles préventives,** il doit appeler la plateforme d'appel **au 03 21 21 47 23. Celle-ci transmettra** dans l'heure à l'entreprise, l'ordre d'intervenir. La plateforme prend les appels 24h sur 24.

Les délais d'intervention seront précisés au locataire par le téléopérateur.

Le téléopérateur évaluera, selon les critères donnés par l'OPH31, le degré d'urgence pour que l'entreprise soit à même de traiter les demandes selon les priorités.

Le dépannage des installations est hiérarchisé en 3 niveaux d'urgence avec un délai de réaction adapté à la nature du dysfonctionnement.

L'urgence 1 : Intervention en moins de **4 heures** après la demande.

L'urgence 2 : Intervention en moins de **24 heures** après la demande.

L'urgence 3 : Intervention en moins de **5 jours ouvrés** après la demande.

Plomberie – sanitaire – Gaz –Cumulus - Radiateurs

Contrôle général

Vérification et entretien des canalisations de toute nature,

Vérification de l'absence de fuite d'eau après compteur, par relevé des index à deux moments lors de la visite annuelle préventive, et par contrôle **visuel.**

Appareils sanitaires

Entretien de la bonne fixation des appareils sanitaires et de leur bon état de fonctionnement,

Remplacement lorsqu'il y a lieu des évacuations, siphons et mécanismes de remplissage et de chasse, remplacement des cuvettes et réservoirs WC fêlés, cassés ou devenus inutilisables.

Entretien des joints d'étanchéité, réfection des joints silicone périphériques du bac douche, baignoire, évier, si nécessaire,

Le Remplacement des abattants pour W-C. sera effectué, si non réparable.

Robinetterie eau

Vérification, **entretien** et **remplacement si nécessaire** des joints d'étanchéité,

Entretien, détartrage, nettoyage et r**emplacement** si nécessaire des aérateurs, brise jets, …

Nota : le prestataire devra vérifier les normes de sécurité (distances règlementaires entre appareils électriques et douches ou baignoires).

Réparation ou remplacement si nécessaire des robinetteries sur les équipements suivants :

- Évier, lavabo, baignoire, bac à douche, bidets, lave linge
- lave vaisselle,
- coupure générale : eau et gaz (en gaine ou en logement),
- ROAI,
- puisage garage, cellier ou jardin privatif.

Robinets Gaz et réseau gaz :

Graissage, contrôle d'étanchéité et **remplacement**, si nécessaire, des robinets,

Vérification et si nécessaire **mise en place** d'un bouchon sur robinet gaz cuisinière, si l'occupant utilise un appareil de cuisson électrique,

Mesure de la pression gaz en fonctionnement à puissance maxi.

Vérification et **entretien** de la tuyauterie d'amenée du gaz et de sa vanne de coupure.

Electricité

Tableau Abonné :

Contrôle de l'appareillage du tableau,

Information du locataire de l'état défectueux d'appareils ménagers,

Vérification de l'adéquation du type et calibre de fusibles en cartouche par rapport au circuit et porte-fusibles.

Petits appareillages modulaires:

Vérification (fixation, serrage des conducteurs) des composants électriques,

Vérification de la conformité de chaque point lumineux,

Vérification des terres,

Vérification des câbles, des goulottes et des canalisations, correctement fixées, ainsi que les boîtes de dérivation et tableaux, **remplacement** si nécessaire.

-Information écrite sur le bulletin de visite à destination du locataire et avertissement du Maitre d'Ouvrage de toute création, extension d'installation électrique.

Convecteurs :

Vérification fixation et **entretien** des appareils avec dépoussiérage interne et externe,

Vérification et **remplacement** si besoin, des interrupteurs, thermostats, élément chauffant,

Mesure des intensités continuité et isolement.

Cumulus électriques

Vérification et **entretien** avec mesure d'isolement, de résistance des éléments chauffants, réglage du thermostat (à 55°C) et **test** du thermostat de sécurité,

Vérification des connexions des conducteurs actifs et de la terre.

Serrure des portes palières et intérieures et annexes dépendant du logement.

Serrurerie – quincaillerie

Entretien, contrôle, fixation et remplacement si nécessaire, dans la mesure où le locataire peut fournir une clé :

Crémones, verrous, gâches, béquilles, paumelles, loqueteaux magnétiques, boutons, poignées, plaque de propreté, arrêt, butées, ferme-portes, cylindre,

Serrure des boîtes aux lettres,

Judas optique.

Maçonnerie

Scellement au plâtre ou mortier de ciment, compris chevilles et taquets pour fixations de toute nature,

Scellements, **rebouchages**, **raccords** de plâtre ou de ciment dans la limite de 0,25 m² par logement.

Re-scellement ou **remplacement** de grilles, hautes ou basses, concernant l'aération des logements,

Remise en état des habillages baignoires bâtis y compris faïence ou peinture et remplacement trappes de visite,

Remplacement de carreaux de faïence à l'identique dans la limite de 0.25m² par logement

Remplacement de plinthes faïence à l'identique dans la limite de 1 ml par logement.

Vitrerie

Vérification des mastics et **remasticage** s'il y a lieu.,

Vérification et **fixation** à nouveau, si nécessaire des parcloses. **Remplacement** des parcloses si besoin.

Ouvrages exclus :

Peinture après remplacement des parcloses dans la mesure où celles-ci ont été préalablement traitées.

Vitrage cassé

Revêtement de sol

Re-fixation ou **remplacement** de bandes de seuil, fixation par vissage sauf dans le cas de chauffage par le sol où la bande de seuil serait collée,

Recollage de dalles souples et/ou de carrelage dans la limite de 1 m² par type de revêtement et par logement.

Prestations dans les Annexes aux logements :

Celliers / caves /Garages couverts attenant au logement :
Prestations identiques au reste du logement

Jardins individuels
Entretien et **réparation** des grillages, des portillons et de leurs équipements
Remplacement de serrures (avec clés), de gonds et toute quincaillerie si nécessaire.

Ouvrages exclus : Remplacement des grillages, des supports et des portillons, tontes et tailles des végétaux, nettoyage des chenaux.

Menuiseries intérieures et extérieures

Entretien, contrôle, fixation, réparation, mise en jeu, rabotage :
Portes palières et intérieures, y compris huisserie, chambranles, bâtis, couvre-joints et joints mobiles en partie basse,
Toutes menuiseries ouvrantes ou fixes,
Portes, fermetures, étagères, charnières, plinthes des meubles sous éviers et le long des murs.

Entretien, contrôle, réglage, graissage, réparation ou remplacement :
Portes, fermetures, étagères, charnières, plinthes des meubles sous éviers et le long des murs,
des fermetures de tous types et de tous mécanismes, y compris accessoires,
de tous les volets persiennes, jalousies et volets roulants.

Remplacement des joints d'étanchéité défectueux ou absents des menuiseries intérieures et extérieures

Vérification, fixations au sol des pieds de cloisons

Vérification et réparation, si nécessaire des accessoires des portes de placards ouvrants ou coulissants (charnières, roulettes, rail…)

Vérification de l'état des gardes corps :

Fixation, corrosion, dégradation. Information écrite au maître d'uvrage en cas de non-conformité et mise en sécurité immédiate si l'entretien courant ne suffit pas à rétablir sa fonction de sécurité.

Vérification du détalonnage des portes intérieures des chambres, séjour, cuisine, WC, et salles de bain pour permettre la ventilation des pièces principales vers les pièces de services.

En cas de détalonnage non réalisé ou rendu inopérant par l'ajout de revêtement de sol épais, le Titulaire **informera** le locataire et le maitre d'ouvrage sur le bulletin de visite et sur le compte rendu annuel.

Ouvrages exclus :

Remplacement de vantail, de porte, de fenêtre,
remplacement de meubles sous éviers,
les travaux de peinture consécutifs aux interventions et d'une manière générale, le remplacement de tous cadres de fenêtre,
remplacement des mécanismes intérieur pour les volets roulants.

Ces prestations feront l'objet, le cas échéant, d'une prise en charge, dans le cadre de marché de gros entretien ou de réhabilitations. Ces prestations seront à la charge du bailleur, s'il s'agit d'usure, du locataire, s'il s'agit de vandalisme.